



NEMZETI FEJLESZTÉSI KÖZPONT

SVÁJCI ALAP
Svájci-Magyar Együtműködési Program



Svájci-Magyar Együtműködési Program II. időszakának

PANASZ- ÉS KIFOGÁSKEZELÉSI ELJÁRÁSRENDJE

2. számú módosítás hatályba lépésének időpontja: 2026. május 31.

Jóváhagyta:


Vartus Gergely
helyettes államtitkár,
Nemzeti Irányító Hatóság
vezető
Európai Unió Fejlesztések
Koordinációjáért Felelős
Helyettes Államtitkarság

Tartalom

Bevezető	3
I. Jogszabályi és egyéb szabályozási háttér	3
II. Fogalmak	3
III. A panasz- és kifogáskezelésért felelős eljáró szervezetek	4
IV. Általános szabályok	4
V. Különös szabályok.....	5
V.1. A panaszkezelési eljárás	5
V.2. A kifogáskezelési eljárás	6

Bevezető

Jelen eljárásrend a Svájci-Magyar Együtműködési Program II. időszakban a Nemzeti Irányító Hatóságnál (a továbbiakban: NIH) jelentkező panasz- és kifogáskezelési feladatok szabályozási háttérét teremti meg a Svájci-Magyar Együtműködési Program II. időszak végrehajtási rendjéről szóló 563/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 96-97. §-a értelmében.

Jelen eljárásrend 2. számú módosítását a hatálybalépést követően indult panasz- és kifogáskezelési eljárásokban kell alkalmazni.

I. Jogszabályi és egyéb szabályozási háttér

A jelen eljárásrendben foglaltak az alábbi jogszabályokkal és dokumentumokkal összhangban értelmezendők:

1. az Európai Unión belüli gazdasági és társadalmi egyenlőtlenségek csökkentését és a migráció terén folytatott együttműködést célzó svájci hozzájárulásról szóló, az Európai Unió és a Svájci Államszövetség közötti egyetértési megállapodás,
2. a Svájci Szövetségi Tanács és Magyarország Kormánya között létrejött, az Európai Unió kiválasztott tagállamai számára az Európai Unión belüli gazdasági és társadalmi egyenlőtlenségek csökkentését célzó Svájci Hozzájárulás II. időszak végrehajtásáról szóló keretmegállapodás kihirdetéséről szóló 507/2022. (XII. 13.) Korm. rendelet,
3. a Vhr.,
4. a Svájci Szövetségi Tanács által kiadott, az Európai Unió kiválasztott tagállamai számára az Európai Unión belüli gazdasági és társadalmi egyenlőtlenségek csökkentését célzó Svájci Hozzájárulás II. időszak végrehajtásáról szóló Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat),
5. az Unió fejlesztések fejezetbe tartozó fejezeti és központi kezelésű előirányzatok felhasználásának rendjéről szóló 590/2022. (XII. 28.) Korm. rendelet,
6. a Felekre vonatkozó további jogszabályok és egyéb szabályozások, különösen az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény, valamint az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet,
7. az egyes támogatási intézkedések tekintetében a NIH és a svájci hatóságok által aláírt támogatási megállapodás,
8. a kifogással érintett támogatott tevékenységre vonatkozó támogatási szerződés.

II. Fogalmak

Eljáró szervezet: jelen eljárásrend III. fejezete alapján a panasz- és kifogáskezelési eljárás lefolytatásáért felelős szervezeti egység.

Hazai informatikai rendszer: a Svájci-Magyar Együtműködési Program II. időszak projektjeinek és programjainak lebonyolítását támogató informatikai rendszer, melynek elnevezése CHRIS (CH Reporting Information System).

Támogatási szerződés: a támogatott tevékenység végrehajtása tekintetében a támogatási jogviszonyt szabályozó szerződés, okirat vagy megállapodás, ide nem értve a támogatási megállapodást.

Támogatott tevékenység: a támogatási intézkedés, programkomponens vagy komponens elem szintű tevékenység.

Jelen eljárásrendben használt további fogalmak a Vhr. 2. §-ában meghatározottak szerint értendők.

III. A panasz- és kifogáskezelésért felelős eljáró szervezetek

1. A panasz- és kifogáskezelési eljárás lefolytatásáért a NIH feladatait ellátó Európai Unió Fejlesztések Koordinációjáért Felelős Helyettes Államtitkárságon belül a Nemzetközi Együtműködési Programok Végrehajtási Főosztály felel.
2. A NIH által hozott bármely döntés ellen benyújtott kifogás, a Svájci-Magyar Együtműködési Program II. időszak, valamint a Vhr. rendelkezéseinek NIH általi vélelmezett megsértése vonatkozásában benyújtott panasz esetén az európai uniós fejlesztésekért felelős államtitkár által kijelölt szervezeti egység felel.
3. Abban az esetben, ha az 1. vagy 2. pont alapján eljáró szervezet függetlensége és pártatlansága nem biztosítható, az eljárás lefolytatásáért az európai uniós fejlesztésekért felelős államtitkár által kijelölt szervezeti egység felel.

IV. Általános szabályok

1. Panaszt vagy kifogást a NIH részére lehet benyújtani, a Svájci Alap hivatalos oldalán (<https://svajcialap.hu/kapcsolatok/kapcsolatok>) megtalálható postai címre. A postai úton beérkezett kifogás tekintetében a NIH 5 munkanapon belül gondoskodik annak hazai informatikai rendszerben történő rögzítése felől.
2. A panasz- és kifogáskezelési eljárás lefolytatása során az eljáró szervezet szükség esetén a szervezeten belüli számviteli tevékenységekkel foglalkozó másik szervezeti egységét is bevonhatja.
3. Abban az esetben, ha az eljárásban részt vevő személy függetlensége és pártatlansága nem biztosítható, akkor az eljáró szervezet vezetője köteles független és pártatlan személy kijelöléséről gondoskodni.
4. Ha a panasz- és kifogáskezelési eljárást lezáró döntés meghozatala különleges szakértelmet igénylő előzetes kérdés eldöntésétől függ, akkor az eljáró szervezet vezetője jogosult a Vhr. 4. §-ában foglalt összeférhetlenségi szabályok alapján kijelölt független szakértő bevonására, amely a panasz- és kifogáskezelési eljárást felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárási határidőbe nem számít be.

5. Abban az esetben, ha felmerül annak a gyanúja, hogy támogatási intézkedés megvalósításával összefüggésben valamely személy vagy szervezet bűncselekményt követett el, az eljáró szervezet köteles haladéktalanul, de legkésőbb a bűncselekmény gyanújának felmerülésétől számított 10 munkanapon belül feljelentést tenni, illetve a feljelentéssel egyidejűleg tájékoztatni az igazoló hatóságot, az audit hatóságot és a svájci hatóságokat.
6. Az eljáró szervezet gondoskodik arról, hogy a panasz- és kifogáskezelési eljárás során keletkezett dokumentumok a Szabályzatnak megfelelő határidőig megőrzésre kerüljenek.
7. Az eljáró szervezet a panasz- és kifogáskezelési eljárásban hozott döntésről köteles értesíteni az eljárás alanyait a V. fejezet V.1.3.5. alcímben, V.2.1.3. alcím 6. pontjában és V.2.2.3. alcím 6. pontjában meghatározottak szerint.
8. A Vhr. 97. §-a alapján benyújtott kifogásnak nincs halasztó hatálya, kivéve, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik.
9. Panasz és kifogás kizárólag magyar vagy angol nyelven nyújtható be.

V. Különös szabályok

V.1. A panaszkezelési eljárás

V.1.1. A panaszkezelési eljárás kezdeményezése

1. A Vhr. 96. § (3) bekezdése alapján a Svájci-Magyar Együttműködési Program II. időszak, valamint a Vhr. rendelkezéseinek vélelmezett megsértése esetén a fenntartási időszak végéig bárki jogosult panaszt benyújtani a NIH részére.
2. A panaszt benyújtó személy a panaszt írásban, indokolással köteles benyújtani a NIH részére.
3. A panasznak tartalmaznia kell:
 - a. a panaszt benyújtó nevét, székhelyét vagy lakcímét, nem természetes személy esetében a képviselője nevét,
 - b. a panasz alapjául szolgáló tényeket, valamint a megsértett jogszabályi rendelkezés pontos megjelölését és
 - c. a panaszt benyújtó személy aláírását.

V.1.2. A panaszkezelési eljárás lefolytatása

Az eljáró szervezet a panasz beérkezésétől számított 20 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt.

V.1.3. A panaszkezelési eljárás lezárása

1. A panaszkezelési eljárást lezáró döntés meghozatalára az eljáró szervezet vezetője jogosult. A panaszkezelési eljárás az eljáró szervezet vezetőjének a döntésével zárul.

2. Az eljáró szervezet a panasznak helyt ad, vagy elutasítja azt.
3. Ha a panasznak helyt adó döntést
 - a. a III. fejezet 1. pontja szerinti szervezet hozta meg, az eljáró szervezet saját hatáskörben intézkedik vagy utasítja a PO-t vagy KSz-t a döntéssel összhangban szükséges intézkedések megtételére;
 - b. a III. fejezet 2. vagy 3. pontja szerinti szervezet hozta meg, az eljáró szervezet utasítja a NIH-et, PO-t vagy KSz-t a döntéssel összhangban szükséges intézkedések megtételére.
4. A panaszt érdemi vizsgálat nélkül kell elutasítani, ha
 - a. a panasz nem magyar vagy angol nyelven került benyújtásra,
 - b. a panaszt benyújtó a korábbival azonos tartalmú, ismételt panaszt nyújt be,
 - c. a panasz nem tartalmazza a V.1.1. alcím 3. pontban meghatározott adatokat, vagy
 - d. az eljárás lefolytatására okot adó körülmény már nem áll fenn.
5. Az eljáró szervezet a döntésről a döntés meghozatalát követő 5 munkanapon belül postai úton értesíti a panaszt benyújtó személyt.

V.2. A kifogáskezelési eljárás

A támogatást igénylő vagy a kedvezményezett a pályázat benyújtásának időpontjától a támogatási jogviszony időtartama alatt a valamely folyamatot vagy részfolyamatot lezáró döntés ellen kifogást nyújthat be a NIH részére a pályázattási, a végrehajtási és fenntartási szakasza során az alábbiakban meghatározottak szerint.

Kifogás akkor nyújtható be, ha a meghozott döntés jogszabálysértő, a pályázati felhívásba vagy a támogatási szerződésbe ütközik.

V.2.1. Pályázattási szakaszra vonatkozó szabályok

V.2.1.1. Kifogáskezelési eljárás kezdeményezése

1. A támogatást igénylő a kifogást a döntés kézhezvételétől számított 7 munkanapon belül írásban, indoklással köteles benyújtani a NIH részére. A kifogást akkor kell határidőben benyújtottnak tekinteni, ha azt a támogatást igénylő legkésőbb a határidő utolsó napján postára adta a IV. fejezet 1. pontjában meghatározott címre.
2. Szakmai értékeléssel és pályázói rangsor-helyezéssel kapcsolatban, vagy olyan döntéssel, intézkedéssel szemben, amely a támogatás igénylőjére vonatkozó jogot, kötelezettséget közvetlenül nem állapít meg, kifogás benyújtásának helye nincs.
3. A kifogásnak tartalmaznia kell:
 - a. a kifogás benyújtására jogosult nevét, székhelyét vagy lakcímét, nem természetes személy esetében a képviselője nevét,
 - b. a kifogással érintett pályázat, támogatási szerződés vagy támogatói okirat azonosításához szükséges adatokat,
 - c. a kifogásolt intézkedés vagy mulasztás meghatározását,

- d. a kifogás alapjául szolgáló tényeket és a kifogásolt, vagy elmaradt intézkedéssel megsértett jogszabályi rendelkezés pontos megjelölését és
- e. a kifogás benyújtására jogosult személy aláírását.

V.2.1.2. A kifogáskezelési eljárás lefolytatása

1. Az eljáró szervezet a kifogás beérkezésétől számított 20 munkanapon belül megvizsgálja a kifogást.
2. Az eljáró szervezet a kifogásolt döntés felülvizsgálata során a kifogás kivizsgálásához szükséges dokumentumokat kérhet be az eljárásban érintett felektől.

V.2.1.3. A kifogáskezelési eljárás lezárása

1. A kifogáskezelési eljárást lezáró döntés meghozatalára
 - a. a III. fejezet 1. pontja szerinti esetben az eljáró szervezet javaslata alapján a NIH vezetője jogosult;
 - b. a III. fejezet 2. vagy 3. pontja szerinti esetben az eljáró szervezet vezetője jogosult.
2. A döntés lehet a kifogásnak helyt adó, vagy elutasító.
3. Ha az eljáró szervezet a kifogásnak helyt ad, akkor a döntést megsemmisíti, vagy módosítja, vagy új eljárás lefolytatására kötelezi a döntést hozó szervezetet.
4. A kifogást érdemi vizsgálat nélkül kell elutasítani, ha
 - a. a kifogást nem az arra jogosult nyújtja be,
 - b. a kifogást határidő után nyújtják be,
 - c. a kifogást a kifogás benyújtására jogosult nem magyar vagy angol nyelven nyújtja be,
 - d. a korábbival azonos tartalmú, ismételt kifogást nyújtanak be,
 - e. a kifogás nem tartalmazza az V.2.1.1. alcím 3. pontban meghatározott adatokat,
 - f. a benyújtott kifogásból nem derül ki, hogy a kifogás mire vonatkozik,
 - g. az eljárás lefolytatására okot adó körülmény már nem áll fenn,
 - h. azt a kifogást elbíráló döntés ellen nyújtották be,
 - i. a kifogást az V.2.1.1. alcím 2. pontban meghatározottak szerint nem lehetne benyújtani, vagy
 - j. a kifogás a döntés olyan elemére irányul, amely által előidézett jogsértés a sérelmezett eljárás megismétlésével nem orvosolható.
5. Ha az eljáró szervezet a kifogást elutasítja, akkor további fellebbezésnek nincs helye.
6. Az eljáró szervezet a döntéséről a döntés meghozatalát követő 5 munkanapon belül postai úton értesíti a támogatást igénylőt.
7. A benyújtott kifogással összefüggésben keletkezett valamennyi releváns dokumentációt a döntés meghozatalát követő 5 munkanapon belül a NIH rögzíti a hazai informatikai rendszerben.

V.2.2. Végrehajtási és fenntartási szakaszra vonatkozó szabályok

V.2.2.1. Kifogáskezelési eljárás kezdeményezése

1. A NIH, a PO, a programkomponens operátor és a KSz által hozott bármely döntés ellen a kedvezményezett kifogással élhet, ha a döntés megítélése szerint a támogatási szerződés, a vonatkozó jogszabályok és egyéb dokumentumok rendelkezéseivel nincs összhangban.
2. A kedvezményezett a döntés kézhezvételétől számított 7 munkanapon belül a kifogást írásban, indoklással köteles benyújtani a NIH részére. A kifogást akkor kell határidőben benyújtottnak tekinteni, ha azt a támogatást igénylő legkésőbb a határidő utolsó napján postára adta a IV. fejezet 1. pontjában meghatározott címre.
3. A kifogásnak tartalmaznia kell:
 - a. a kifogás benyújtására jogosult nevét, székhelyét vagy lakcímét, a nem természetes személy esetében a képviselője nevét,
 - b. a kifogással érintett döntés, támogatási szerződés vagy támogatói okirat azonosításához szükséges adatokat,
 - c. a kifogásolt intézkedés vagy mulasztás meghatározását,
 - d. a kifogás alapjául szolgáló tényeket és a kifogásolt, vagy elmaradt intézkedéssel megsértett jogszabályi rendelkezés pontos megjelölését és
 - e. a kifogás benyújtására jogosult személy aláírását.

V.2.2.2. A kifogáskezelési eljárás lefolytatása

1. Az eljáró szervezet a kifogás beérkezésétől számított 20 munkanapon belül megvizsgálja a kifogást.
2. Az eljáró szervezet a kifogásolt döntés felülvizsgálata során a kifogás kivizsgálásához szükséges dokumentumokat kérhet be az eljárásban érintett felektől.

V.2.2.3. A kifogáskezelési eljárás lezárása

1. A kifogáskezelési eljárást lezáró döntést
 - a. a III. fejezet 1. pontja szerinti esetben az eljáró szervezet javaslata alapján a NIH vezetője,
 - b. a III. fejezet 2. vagy 3. pontja szerinti esetben az eljáró szervezet vezetőjehozza meg.
2. A döntés lehet kifogásnak helyt adó vagy elutasító.
3. Ha az eljáró szervezet a kifogásnak helyt ad, akkor a döntést
 - a. módosítja,
 - b. megsemmisíti, vagy
 - c. megsemmisíti és új eljárás lefolytatására kötelezi a döntést hozó szervezetet.

4. A kifogást érdemi vizsgálat nélkül kell elutasítani, ha
 - a. a kifogást nem az arra jogosult nyújtja be,
 - b. a kifogást határidő után nyújtják be,
 - c. a kifogást a kifogás benyújtására jogosult nem magyar vagy angol nyelven nyújtja be,
 - d. a korábbival azonos tartalmú, ismételt kifogást nyújtanak be,
 - e. a kifogás nem tartalmazza a V.2.2.1. alcím 3. pontban meghatározott adatokat,
 - f. a benyújtott kifogásból nem derül ki, hogy a kifogás mire vonatkozik,
 - g. az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn,
 - h. a kifogás nem tartalmaz a vonatkozó jogszabály, pályázati felhívás vagy a támogatási szerződés megsértett rendelkezésére történő hivatkozást,
 - i. azt a kifogást elbíráló döntés ellen nyújtották be, vagy
 - j. a kifogás a döntés olyan elemére irányul, amely által előidézett jogsértés a sérelmezett eljárás megismétlésével nem orvosolható.
5. Ha az eljáró szervezet a kifogást elutasítja, akkor további fellebbezésnek nincs helye.
6. Az eljáró szervezet a döntéséről a döntés meghozatalát követő 5 munkanapon belül postai úton értesíti a kedvezményezettet.
7. A benyújtott kifogással összefüggésben keletkezett valamennyi releváns dokumentációt a döntés meghozatalát követő 5 munkanapon belül a NIH rögzíti a hazai informatikai rendszerben.

